

CONTRATO DE TRANSPORTE
SATENA

1. DEFINICIONES:

Para efectos de este Contrato de Transporte, se definen los siguientes términos:

BEBÉ – BABY - (INFANT): Pasajero menor de edad entre los cero “0” a menos de 2 años cumplidos que no ocupa silla.

EQUIPAJE - BAGGAGE: Es el conjunto de artículos y efectos personales del pasajero destinados a su uso y conveniencia en relación con el viaje, estos elementos se transportan en virtud de este mismo Contrato, siempre y cuando versen sobre elementos permitidos de acuerdo a la Reglamentación de la Aeronáutica Civil Colombiana o de la autoridad competente correspondiente. El equipaje que no sea considerado de mano, se transportará en la bodega separada de la cabina de pasajeros.

EQUIPAJE DE MANO – BAGGAGE UNCHECKED: Son aquellos elementos cuya custodia conserva el pasajero durante el vuelo y cuyo transporte es autorizado por **SATENA** en la cabina de acuerdo a las normas Aeronáuticas que rigen la materia, así como, conforme a las políticas de la Empresa.

NIÑO (CHILD): Pasajero menor de edad entre los 2 a 12 años cumplidos que ocupa silla.

PASAJERO: Indica la persona natural que es, o va a ser transportada en virtud de este Contrato.

SATENA: Para efectos del presente Contrato de transporte, el transportador será denominado con el nombre **SATENA:** Sigla que significa “Servicio Aéreo a Territorios Nacionales S.A.”, Empresa de Economía Mixta del Estado, adscrita al Ministerio de Defensa Nacional, con domicilio en la ciudad de Bogotá, Colombia, de acuerdo a lo previsto en la ley 1427 de 2010 y sus estatutos contenidos en la Escritura Pública No. 1427 de 2011 protocolizada en la Notaria Sesenta y cuatro (64) del Círculo de Bogotá D.C.

TIQUETE, BOLETO O PASAJE: Documento emitido por o en nombre del transportador para el transporte del usuario. En él se entienden contenidas las presentes cláusulas, junto con: **a)** los cupones de viaje en los que constan el nombre del pasajero, los puntos de origen y destino, (entendiéndose siempre que se trata de los aeropuertos correspondientes a las ciudades que se indican como puntos de origen y destino), escalas, número de vuelo, fecha y hora de cada uno de los vuelos, el valor pagado por el tiquete, lugar y fecha de expedición y otros pertinentes, y **b)** el talón del equipaje o “colilla de BAG TAG” en los casos que sea aplicable entregarlo junto con el tiquete. El tiquete, boleto o pasaje, es aplicable a un billete electrónico emitido por el canal de distribución que sea el previsto por el transportador.



TRANSPORTADOR: Empresa de transporte aéreo que se compromete al traslado del pasajero, carga y correo, de acuerdo con los términos de este Contrato.

TALÓN DE EQUIPAJE o "COLILLA DE BAG TAG": Documento que soporta el transporte de equipaje y que corresponde al rótulo que entrega **SATENA** a efectos de identificar el equipaje registrado o facturado. Éste se imprime el número de veces que corresponde a la cantidad de piezas de equipaje facturado y entregado por el pasajero durante el proceso de check-in.

TRANSPORTE MULTIMODAL: Es el transporte efectuado por más de un transportista, en cuyo caso aplicarán las regulaciones o normas de cada transportista.

2. CLÁUSULAS:

PRIMERA: El Tiquete es personal e intransferible, sin perjuicio de lo establecido por las condiciones tarifarias de **SATENA**.

El pasajero deberá estar en todo momento en condiciones de acreditar su identidad y deberá cumplir todas las normas referentes al transporte aéreo, a la presentación de los documentos de salida, entrada, y otros señalados por las leyes, reglamentos u órdenes de carácter oficial. **SATENA** no será responsable por ninguna pérdida o gasto en que incurra el pasajero, si el mismo omite el cumplimiento de exigencias emanadas por la autoridad competente.

SEGUNDA: Una vez perfeccionada la emisión del tiquete este tendrá vigencia para el transporte entre los aeropuertos indicados, siempre que la tarifa aplicable esté vigente. El mismo tendrá validez por un año a partir de la fecha de su emisión, a no ser que se disponga otra cosa en las condiciones tarifarias de **SATENA**, así como en sus procedimientos internos.

TERCERA: El pasajero al comprar, recibir o hacer uso del tiquete o por el simple hecho de ser transportado por o en nombre de **SATENA,** se declara conforme y acepta los términos del presente Contrato.

CUARTA: Los impuestos y tasas que graven o puedan gravar el transporte son a cargo del pasajero, estos impuestos y tasas pueden estar incluidos en la tarifa o discriminados en la casilla correspondiente del tiquete, **SATENA**, podrá requerir del pasajero que abone tasas o impuestos que no hayan sido cobrados al momento de emitir el tiquete.

QUINTA: SATENA pondrá a disposición del servicio toda su capacidad logística y operativa en aras de ejecutar el Contrato de transporte, procurando en todo momento cumplir con los itinerarios publicados vigentes el día del viaje. Sin embargo, por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, **SATENA** podrá utilizar otras aeronaves y/o los servicios de otro transportador en cumplimiento del Contrato de transporte, así como también, **SATENA,** podrá cancelar, suspender o cambiar el itinerario de vuelos cuando medien circunstancias que escapen de su esfera de control y dominio; en los eventos en que el pasajero no acepte ninguna de las alternativas ofrecidas por la Aerolínea, se procederá a



su reembolso sin penalidad alguna y SATENA, quedará exonerada de cualquier tipo de responsabilidad.

Si iniciado el vuelo y por motivos no imputables a la Aerolínea no se logra transportar a su destino final al pasajero, **SATENA,** deberá efectuar el transporte de pasajeros y equipajes, para ello utilizará el medio más rápido posible hasta lograr el cumplimiento total del Contrato. No obstante lo anterior, si el pasajero opta por el reembolso de la parte no utilizada, así se aceptará y cesará toda responsabilidad de la Aerolínea.

Como consecuencias de la interrupción del vuelo, SATENA, asumirá y sufragará razonablemente los conceptos de alimentación y alojamiento hasta tanto se pueda dar inicio nuevamente al vuelo.

SEXTA: El Pasajero está obligado a cumplir con las disposiciones emanadas de las autoridades oficiales o de **SATENA** y en particular con las relativas a la seguridad aérea, antes, durante o con ocasión del vuelo. Está igualmente obligado a acatar las órdenes, instrucciones, disposiciones y recomendaciones que imparta el Comandante de la aeronave directamente o por intermedio de los miembros de la tripulación.

Si el pasajero por su mala conducta generada, como por ejemplo: Estado de embriaguez, desórdenes a bordo o en tierra o cualquier otro comportamiento que llegare a causar molestias a terceros, a los demás pasajeros o a la tripulación, podrá no ser admitido en la aeronave y será obligado a abandonarla antes de iniciado el vuelo o durante una escala, o se le aplicará cualquiera de las medidas restrictivas previstas en el Manual del Usuario, por lo tanto, no tendrá derecho al pago de indemnización alguna por los daños o perjuicios que pueda sufrir por tal motivo, ni a la devolución del precio del tiquete, el cual será imputado al valor de los daños y perjuicios que se causen a favor del transportador. Todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil y/o penal que le pueda asistir al pasajero con relación a **SATENA** o a terceros.

SÉPTIMA: El pasajero podrá desistir del vuelo para el cual ha hecho reservación, conservando su derecho a la devolución del valor del tiquete, sin perjuicio de las reglamentaciones del transportador para el caso de reembolsos y teniendo en cuenta las condiciones particulares de su tarifa. Lo anterior, tendrá aplicación si el pasajero da aviso a **SATENA** de su intención de no viajar dentro de las 24 horas anteriores a la salida del vuelo, en todo caso, el reembolso se hará sin perjuicio del cobro correspondiente a la Tasa Administrativa. **SATENA** tendrá derecho a retener a titulo de indemnización un porcentaje del valor del tiquete, de acuerdo con las condiciones tarifarias.

OCTAVA: El pasajero deberá presentarse al respectivo check-in en el módulo de la aerolínea en el aeropuerto, una hora y treinta minutos (1:30) horas antes de la programación de la salida del vuelo si éste es nacional y tres (3) horas si el vuelo es destino internacional. De no hacerlo así, **SATENA** podrá disponer del cupo que se le haya reservado, como si el pasajero no se hubiere presentado en el aeropuerto y ejercer además el derecho a la indemnización de que trata la cláusula séptima, cuando aplique.



NOVENA: El pasajero tendrá derecho al transporte de su equipaje, cuyo peso no exceda de la franquicia indicada por el transportador según el tipo de avión a ser utilizado por **SATENA** para la realización del vuelo. Si el peso fuere superior al establecido, el pasajero deberá pagar el excedente a que haya lugar por el sobrepeso, de acuerdo con las tarifas aplicables al momento del viaje, en cuyo caso, **SATENA** se reserva el derecho de transportar el equipaje en una aeronave distinta de aquella en que viaje el Pasajero.

En todo caso, cada pieza de equipaje no podrá superar los 32 kg de peso, a fin de que pueda ser manipulada por el personal de equipajes.

DÉCIMA: El pasajero no podrá llevar consigo o en su equipaje: armas, municiones, materias explosivas, inflamables, corrosivas, drogas o sustancias prohibidas, así como los demás elementos que en materia de transporte aéreo se encuentren prohibidos en las reglamentaciones aplicables o por la autoridad competente.

El transporte de tales objetos solo puede realizarse con la autorización expresa de **SATENA** y de acuerdo con lo reglamentado en la parte décima del RAC y demás normas que lo modifiquen, subroguen o adicionen.

SATENA por razones de seguridad, se reserva el derecho de inspeccionar el equipaje en presencia del pasajero, o sin el cuándo no pueda presentarse o no se presente a la inspección o se rehúse hacerlo. El pasajero no debe incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dineros, joyas, piedras, metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos valores, dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadores, calculadoras, equipos portátiles de audio, lentes, botellas con licor y todos aquellos elementos que conforman las leyes vigentes y pre-existentes sobre la materia, no pueden ser transportados como carga, respecto de los cuales **SATENA** no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones.

DÉCIMO PRIMERA: Por motivos de seguridad aérea, **SATENA** sólo permitirá llevar en la cabina de pasajeros una sola pieza de equipaje de mano, cuyas dimensiones y características serán establecidas acordes al equipo a operar y estarán insertas en el manual del usuario y los procedimientos internos de la Aerolínea. **SATENA** no asume responsabilidad alguna por el equipaje transportado como equipaje de mano, el cual será por cuenta y riesgo del pasajero.

DÉCIMO SEGUNDA: El usuario que desee transportar en su equipaje registrado o de mano, objetos cuyo transporte esté restringido por el manual del usuario o por los procedimientos internos de **SATENA**, lo hará bajo su propia cuenta y riesgo, sin perjuicio de su deber de informarle a **SATENA,** la intención de transportar dichos objetos y de su obligación de seguir las instrucciones que imparta la aerolínea; dicha omisión de informar la presencia de estos elementos de carácter restringido, faculta a **SATENA** para denegar el embarque.

La responsabilidad de **SATENA** quedará limitada a las cuantías establecidas por las normas aplicables para el transporte de equipaje registrado y de mano; si el pasajero



desea una cobertura de riesgo superior a los límites legales de responsabilidad de **SATENA**, ésta se reserva el derecho de exigir al pasajero que tome un seguro adicional.

DÉCIMO TERCERA: El equipaje registrado y transportado de conformidad con las condiciones del presente Contrato, se entregará en el lugar de destino contra la presentación y entrega de la respectiva COLILLA DE BAG TAG o TALON DE EQUIPAJE.

SATENA atenderá la reclamación por avería, saqueo, retraso o pérdida del equipaje registrado, siempre que sea presentada en el acto de entrega. No obstante lo anterior y cuando medien circunstancias especiales que impidan el inmediato reconocimiento del equipaje, la reclamación podrá hacerse dentro de los tres (3) días calendario siguientes a la llegada del mismo. No procederá reclamación cuando esta se haga fuera del tiempo límite, ni tampoco cuando verse sobre elementos no permitidos a embarcar o los no declarados al momento del check -in, ello de conformidad con la cláusula Décima Primera de este Contrato.

Cuando se presente pérdida, retraso, saqueo o avería del equipaje, el pasajero deberá presentar la reclamación utilizando para el efecto los formularios pre-impresos, anexando el original de la respectiva COLILLA DE BAG TAG O TALON DE EQUIPAJE.

Cuando el equipaje no sea reclamado dentro de los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha en que debió llegar, **SATENA**, no estará obligada a responder por los mismos, pues podrá declarar su destrucción por abandono, para lo cual extenderá acta sobre el particular.

DÉCIMO CUARTA: Si en el cupón o cupones de vuelo se indicare que el transporte será realizado por otro operador diferente a **SATENA**, se entenderá que aquel que emite el tiquete actúa como simple agente. En consecuencia, el Contrato sólo vincula a **SATENA** y al pasajero en el trayecto recorrido con ésta. Para estos efectos se aplicaran las condiciones del transporte multimodal.

DÉCIMO QUINTA: SATENA es responsable de los daños causados en caso de muerte o lesión del pasajero, cuando el deceso o lesión no haya sido causado por acción u omisión del pasajero. Así mismo, no asistirá responsabilidad alguna en cabeza de la Aerolínea cuando los hechos hayan sido causados por razones de fuerza mayor, caso fortuito o razones no imputables a la Aerolínea.

DÉCIMO SEXTA En ningún caso la responsabilidad de **SATENA** excederá de la pérdida real y directa sufrida por el pasajero. Todas las indemnizaciones están sujetas a la prueba del perjuicio económico realmente sufrido.

DÉCIMO SÉPTIMA: La no aplicación o invalidez de alguna de sus cláusulas no afecta la validez del Contrato. Así mismo, ningún agente, empleado o representante de **SATENA** tiene autoridad para alterar, modificar o hacer renuncia a cualquiera de las disposiciones de este Contrato.



Será ineficaz cualquier cláusula modificatoria, alterada o que se inscriba con el fin de cambiar las existentes que no haya sido elaborada por el competente, en este caso, **SATENA**.

DÉCIMO OCTAVA: El presente Contrato es de adhesión, por lo tanto, se entienden a él incorporadas las normas que regulan el transporte aéreo colombiano, como lo son, entre otras, el Código de Comercio, Reglamento Aeronáutico Colombiano, Manual del Usuario de SATENA, condiciones tarifarias de la Aerolínea, procedimientos y circulares expedidas por SATENA siempre y cuando versen sobre la materia.

DÉCIMO NOVENA: En constancia de todo lo anterior, se firma en Bogotá D.C. al primer (01) día del mes de agosto de 2011.